

最新物业行政年终总结(模板7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

物业行政年终总结篇一

20xx年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。我来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短。

回顾20xx年，本人从以下几个方面将个人工作总结如下：

回首20xx年的售后行政工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。也感谢团队中各位领导和同事的帮助，让我很快适应了工作。

来到了售后服务部工作，刚开始的那段时间还不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使

得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

每个处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下来并分析，这样自己的水平提升的很快。

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆；
- 2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；
- 3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

物业行政年终总结篇二

时光飞逝，转眼已经毕业一年了，我顺利地完成了从一个学生到一名企业职工的转变，思想上、学习上、业务技能上都有很大提高。进步的同时，我的心里装满浓浓的感念，是领导的亲切关怀、同事们的无私帮助激励了我的成长，这种在人生转轨的关键时期所受的鼓舞，将使我受用终生。

第一次迈入企业的大门，我的内心是茫然的，这呈现在眼前的陌生的一切，不知能够带给我怎样的人生。师傅们的目光鼓励了我，领导的叮咛安抚了我，我感到我并不是一个初来乍到的孤单的孩子，如同亲人一样接纳我的这个人群，令我感到火一样的温暖。办公室的工作是琐碎而繁杂的，许多东西要学要把握，而我学的是英文专业，与办公室的业务毫不相干，怎样才能干好它？干一行爱一行，领导是这么教诲我的，师傅们是这么说的。只要工夫深，铁杵磨成针。我积极努力地工作着，不懂就问，不会就学，不好就练。以一个战斗者的姿态，迎接着这种全新的挑战。

文字工作是办公室工作的重头戏。一年以来，总厂各种总结、汇报以及先进事迹材料不计其数，我把工作的压力下当成是领导对我的信任、工作给予我的历练。我认真地对待每一份材料，按照领导的要求反复修改，直到领导满意为止。为了宣传总厂的先进事迹，树立企业形象，我把上报企业信息当作自己义不容辞的职责，一年上报信息35条，在对外宣传报道中发挥了自己的作用。经过一年的磨练，我感到自己的文字水平有很大提高，工作起来感到越发得心应手了。

此外，我还认真抓好人事、劳资工作，负责办理总厂人事、劳资、医保、统筹基金及离退休人员管理服务等，这对我来说是全新的领域，而涉及职工利益的事更来不得半点差错。为此，我在业余找来相关的书籍进行学习，并向有经验的人请教，将理论实际紧密结合，认真做好各项劳资医疗报销和工资台帐以及供暖费、药费报销等工作，及时编报人事、劳资报表并立卷归档，在各项工资统计、资料管理及分析工作中做到一丝不苟、精益求精，圆满完成了每一笔报销、统计以及人事劳资管理业务。我以孜孜以求的态度、严谨细致的作风赢得了职工的好评，大家称我是信得过的好管家。

我积极参与工会的各项工作，包括准备工会建家基础材料、慰问困难职工等，并积极参加总公司及区公司工会组织的各项活动，如秧歌比赛、保铃球比赛和七一歌咏比赛等，受到了职工的欢迎和好评。我还积极协作党支部作好各项工作，在防禽流感工作、厂务公开等各项工作中发挥了自己的作用。

在完成好本职工作的同时，我还积极发挥年轻人的优势，热情帮助其他同事解决工作中的困难，如解答电脑网络方面的问题和文件打印等工作。在去年年底给退休职工发放慰问品的工作当中，我负责打印五百多名退休职工的名单，并逐一电话通知领取，受到了大家的好评，这使我越来越感到帮助别人的乐趣。

回首往日，我觉得可以用几个词来形容我心中的感受，第一

个便是收获。是的，我只作了我应该做的，却收获了太多东西。在我有限付出的同时，我收获了成果，收获了成长，收获了大家的信任，收获了围绕在身边的浓浓的企业温情。这是企业所给予我的，也是激励我迅速成长的源泉。

在收获的基础上，我也在不断地感悟。我越发感到自己的进步首先需要思想上的动力做保证，我感到身边党员的作用，感到他们于职工的先进性和光荣性，感受到党组织的战斗堡垒作用是我们战胜一切困难的法宝。我在协助党支部工作的同时，郑重地递交了入党申请书。我悄悄地向身边党员学习，严格地要求自己首先作到在思想上入党，在工作中不忘自己身为入党积极分子的身份，按时上交思想汇报和学习感想，在总厂党支部的领导下，在总厂党员同志们先锋模范作用的带动下，我的思想觉悟一步步提高，我渴望自己有一天也能跨入这个先进者的行列，以一名共产党员的光荣称号为党组织增光添彩。

我感到，身为办公室的工作人员，要积极发挥领导的参谋助手作用，充分体谅领导的难处，尽努力为领导排忧解难，使领导能够集中精力到办企业的大事中去。比如在为职工报销供暖费的工作中，我从容面对接踵而来的供暖公司，能挡则挡，为领导分忧。

此外，作为煤炭行业的一名职工，我感到学习的紧迫性。所谓学海无涯，在知识爆炸的年代，现有的知识水平是远远不够的。人才是企业第一资源。随着企业不断深入的发展，只有不断学习、不断积累，才能满足企业发展的需求。为此，我在业余时间参加了研究生班的学习，在学习中不断丰富自己、提高自己，随时准备在企业需要时贡献自己的才智。

工作以来我感触最深的，就是总厂的工作氛围。领导平易近人，如同长辈一样和蔼可亲；同事们善良朴实，无微不至地给我关心。象对待徒弟一样传授我技能，象对待孩子一样包容我的缺点。我很幸运，我溶入了这样一个团结战斗的集体，

溶入了这样一个温暖的大家庭。它鼓励我进步，激励我成长，并无时不刻地提醒着我，这种团结一心、携手并进的企业合力，是企业宝贵的财富，是能够破除一切阻碍、乘风前行的助推器！

回首过去，我深感欣慰，我从一名不谙世事的学生，成长为一名要求进步的企业职工，各种滋味只有自己体会。人生的道路刚刚开始，这工作第一年所给予我的启示将会成为我不断前行的坚实动力！我会不断思索和寻求，用全部的青春和热血，为总厂的发展壮大贡献自己的一份力量，书写我的人生中浓墨重彩的一页！

物业行政年终总结范文

物业行政年终总结篇三

水电班编制x人，在班长带领下认真做好自己的本职工作，对办公楼的设备设施勤巡、勤查、勤保养。使设备设施随时保持正常和良好。并严格按照要求执行各种设备操作规程。水电班人员还经常利用休息时间加班加点，如：周六周日对办公楼的设备设施进行维护保养、清洗花园水池、六楼会议室的会场布置等。为办公楼的设备正常运转及水电供给提供有力的保障。由于工作需要，水电班的电工xx5月份抽调到工地负责水电安装及室内外装饰的治理和监督工作，工作量大且时间又长，但本着对工作负责的态度，该员工不怕吃苦，任劳任怨，吃住在工地，半年没有休息，并出色的完成了各项工作任务。

员工食堂现平均天天用餐人数为天天xx人次左右，而且厢房常有接待任务，在人员少任务重的情况下，厨房的x名工作人员坚持爱岗敬业，发扬积极进取的奉献精神。对天天进入食品严格把好质量和卫生关。工作中兢兢业业，一年来天天都按时按刻的高标准做好膳食工作。非凡是厢房有接待任务时厨房的工作人员更是繁忙，经常是加班加点，但厨房的工作人员始终是

无怨无悔。厨房工作人员辛勤努力和付出同时也得到了公司领导认可和好评。

物业组负责执行对办公楼的水电、燃气、设备设施的维修保养、饭堂食品及后勤物资的采购和治理任务,本着开源截流的原则,在对办公楼的水电、燃气、及设备设施的维修保养中进行了合理计划和科学的治理。在后勤物资的采购工作中严格执行公司的采购制度流程,严格把好价格和质量关,为公司的后勤提供有力的物资保障。

物业行政年终总结篇四

回顾过去,展望未来□x年已接近尾声,回顾过去的一年,现将部门工作总结如下:

部门的建设与管理得到了加强,充分利用例会将公司规划认真传达,让本部门各位同事认识到公司的发展前景和宏伟目标。

加强了本部门职员的培训学习,真正掌握了物料进,出,存的工作流程,使他们真正发挥技术骨干和模范带头作用,使物品能起到物流顺利周转,同时也真正做到了物尽其用,人尽其才的作用,昨天的工作是离不开各位同事的积极配合,使其仓库管理工作得到了有效的改进。

积极配合计划部,采购部和销售部,对库存呆滞物品的积压进行整改,避免了原材物料的浪费,节约了原材料,处理了部分呆滞物品,并改善了仓库物品和堆放的紧缺现象,还给生产周转提供了合理空间。

利用看板管理和数字管理使相关部门的生产。工作在衔接上有了很大的提高,给公司的整体运作起到了不可低估的作用。总之□x年取得的成绩,离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同仁的大力支持和配合,但还是存在一定的问题和不足,

主要表现为如下方面：

安全管理力度不够。

1、在忙碌中对领料及送货人员态度烦躁了一些，致使沟通进行不欢而散时有发生。

改善方案：尽可能定时收发料，以保证仓库管理员有足够的时间处理备料，盘点，整理等事务。

2、短时间培训后的接受能力有限，再培训和来料反馈信息力度有待加强。

改善方案：尽可能每周对仓库管理员进行培训，提高其管理能力，执行力，确保进出仓数据准确，确保信息反馈及时并真实。

3、在仓库管理及数据管理能力上有待提高。

改善方案：为提高物料的管理，对所有进出仓物料尽可能按仓库管理程序执行，为确保计划部。采购部。生产部及销售部能及时了解物料库存情况，对k3数据及库存日报表需有专人负责录入。确保在进出仓前查询并录入相关数据再收发料。确保数据的准确性与及时性。

在挥手昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到，我们将会用行动来证明我们的努力，我更加清楚获取不是靠辉煌的方式，而是靠不断的努力，说实话仓库真没有什么成绩可言，就算有那么一丁点儿成绩也难以弥补不足，在迎来掌声和鲜花之时，首先应该是公司及公司高层领导管理有方，是他们兢兢业业的成果，也是他们带着大家走出来的今天，而仓库能在现实情况中不断的改善是离不开几位同事的鼎力合作的结果，谢谢你们！

物业行政年终总结篇五

1) 下半年, 物业公司的主要工作任务是二期收楼, 人事行政部配合完成《物业管理协议》、《业主手册》、《服务公约》等服务管理协议的版面设计、内容核对和印制。小区标识、道路指示系统的设计方案、制作及验收。完成交楼过程中所需配套物品的设计及制作。为配合营销工作的开展, 组织各部门进行了四次样板房的搬迁。针对业主的投诉意见, 对p16地下车库□l16(原绿化清洁仓库)进行了整理和迁移等等。并在12月根据公司的发展需要正式接管样板房。

2) 随着三期的接管, 积极配合房产工程部对三期员工宿舍装修的配合, 组织保安、人事、绿化部员工通过义务劳动对篮球场、宿舍周遍环境、员工通道进行了清理。并完成了员工宿舍的顺利搬迁和旧宿舍的善后工作。

3) 配合营销和客服中心, 协调组织《江南一家亲》的大型社区活动, 营造良好沟通与和谐的社区氛围, 体现物业公司的整体形象。

4) 负责二期住户日常煤气的充气和及时更换, 保证业主的生活所需, 配合客服中心的工作。

物业行政年终总结篇六

参加物业管理工作一直不是我所情愿的, 这是我最初的想法, 因为这个工作和我所学的专业严重不符合, 都不是一个方面的, 所以我对自己的工作前景不是很看好。不过子啊经过了不长的时间的磨合后, 我感受到了其中的感觉, 我知道了要怎么才能把握好自己的工作。

自今年2月份调入____物业管理处以来, 我努力适应新的工作环境和工作岗位, 虚心学习, 埋头工作, 履行职责, 较好地完成了各项工作任务, 下面将任职来的工作情况汇报如下:

一、主要经验和收获

在20__工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

- 1、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。
- 2、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位
- 3、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态
- 4、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

二、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

三、心系本职工作，认真履行职责

- 1、认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是0月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于

缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

2、耐心细致地做好财务工作。自接手____管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合____的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20__年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

3、积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，____的文案管理上手比较快，主要做好了以下个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20__年的工作存在以下不足：

1、绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

3、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

五、下步的打算

针对20__年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

1、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

2、抓好小区绿化维护工作。

3、积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

4、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

5、管好财、理好账，控制好经常项目开支；

其实生活中有很多的不如意，就像一句话所说，人生不如意十之八九，这就是现实与理想的差距，没有一个人的想法会和现实一样的，现实中总是那样的无情，现实中都是与人相悖，很少如意。不过只有自己不断的努力，不断地改正，在不断的进步中寻找自己的前景，这些都是，我想我会做好的！

物业行政年终总结篇七

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里□xx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达

到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为xx%□

(二)公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作xx次，应急维修工作x次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为xx%□

(四)环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐

动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五) 小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、心得体会考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

(一) 业主入住前期物业管理工作的。

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻xx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计x项，并提出合理化建议xx项，开发商采纳x项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，热门思想汇报我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计xx项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主xx户，办理装修手续户。

(二) 加强管理服务工作，提高服务质量；

(1) 树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻xx后，我们坚持实施家园化，人性化管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服

务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如xx业主老公是x员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2) 搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉xx起，完成xx起，及时完成x起，完成率为xx%及时率为xx%在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3) 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工xx起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训x次，技能考核x次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与xx局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、个人简历服务协议备案，电

信局协议的签定等工作。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦。

文档为doc格式